

Omavalvontasuunnitelma

Hoivalahti Oy

3489923-7

Laativat:

Airen Jorge SH amk, vastuhenkilö

Linet Sintonen

Marichu Ebunalo Dalagunan

Jarmo Soikkeli

Mahesh Mendis

Hoivalahti Oy

Sisältö

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot
 - 1.1 Palveluntuottajan perustiedot
 - 1.2 Palveluyksikön perustiedot
 - 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet
2. Asiakas- ja potilasturvallisuus
 - 2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset
 - 2.2 Vastuu palvelujen laadusta
 - 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet
 - 2.4 Muistutusten käsittely
 - 2.5 Henkilöstö
 - 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta
 - 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi
 - 2.8 Toimitilat ja välineet
 - 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö
 - 2.10 Lääkehoitosuunnitelma
 - 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja
 - 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen
3. Omavalvonnan riskien hallinta
 - 3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen
 - 3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely
 - 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja

päivittäminen

4.1 Toimeenpano

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

1 PALVELUNTUOTTAJAA, palveluyksikköä ja toimintaa KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Nimi: **Hoivalahti Oy**

Y-tunnus: **3489923-7**

yhteystiedot: % Korventie 24 15550 Nastola

vastuuhenkilö: SH ja Lh Airen Jorge RekN:o **60504055348**

p. 044 327 0235 e-mail: airen.jorge@gmail.com

toimisto osoite: % Korventie 24 15550 Nastola

Nimenkirjoitusoikeus: Marichu Ebunalo Dalagunan

Verkkosivut: www

1.2 Palveluyksikön perustiedot

vastuuhenkilö, Sh Airen Jorge

p. 044 327 0235 e-mail: airen.jorge@gmail.com

osoite: % Korventie 24, 15550 Nastola

toiminta- alue: Päijät-Hämeen Hyvinvointialue

kunnat, joissa toimintaa: Asikkala, Hartola, Hollola, Heinola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Orimattila, Padasjoki ja Sysmä

Henkilöstö: 2 sairaanhoitajaa , 4 lähihoitaja ja hallinto/ toimisto 1hlö

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta- ajatus perustuu Arvoihimme: Ihmisten yhdenvertaisuus, luottamus, asiakeskeisyys ja Laatu.

Tuotamme kotihoitoa, joka sisältää hoidon ja huolenpidon, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävää ja ylläpitävää toimintaa sekä kotisairaanhoidoa.

Tuotamme kotona asuville, säännöllisen tai tilapäisen kotihoidon piirissä oleville ikääntyneille ja toimintarajoitteisille ihmisille kotihoidon palveluita heille tehdyn palvelutarpeen kartoituksen ja palvelusuunnitelman perusteella.

Perustehtävä on kotiin viety, asiakkaan tarpeita vastaava hoitotyö, johon kuuluu kotisairaanhoido.

1.3.1 Kotiin annettavat kotihoidon palvelut.

Työ tehdään asiakkaan/ potilaan kotona.

Palvelu viedään asiakkaan kotiin, palvelutaloon tai asumispalveluyksikköön.

Sosiaalihuoltolain 19a§ mukaan siihen kuuluu

hoito ja huolenpito

- toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta
- muu suoriutumista tukeva toiminta
- terveydenhuoltolain 25§:ssä tarkoitettu kotisairaanhoido
- Kotisairaanhoido on potilaan/ asiakkaan kotona tai siihen verrattavassa paikassa
- toteutuvaa sairaanhoidoa.

Asumisen tukipalvelut kotisiivous, asioimis- ja saattaja-apu, ravinnosta

- huolehtiminen, hygieniasta, pyykkihuollosta huolehtiminen ja yhteisöllisyyden tukeminen.

Sekä omaishoidon tuki mm. vapaapäivän sijaisena

- Asiakkaat voivat olla ikääntyneitä, vammaisia ja mielenterveyskuntoutujia kotihoidon piirissä olevia asiakkaita.

1.3.2 Palvelu tuotetaan palveluntuottajan omassa palveluyksikössä ja palvelupisteessä.

Palvelu tuotetaan ostopalveluna hyvinvointialueelle, palvelusetelillä, alihankintana tai vuokratyönä muulle palveluntuottajalle tai pääsopijalle. Itse maksavia asiakkaita ja/ tai palveluseteli- asiakkaita.

1.3.3 Toiminta-ajatus on tuottaa kotona asuville, säännöllisen tai tilapäisen kotihoidon piirissä oleville ikääntyneille ja muista eri syistä toimintarajoitteisille ihmisille mahdollisuus kotona asumiseen. Kehitämme toimintaa asiakkaan tarpeita vastaavaksi.

Perustehtävä on kotiin viety, asiakkaan tarpeita vastaava hoitotyö. Työhön kuuluu kotihoito ja -sairaanhoito ja asumisen tukipalveluita, kuten siivous, kaupassa käynti, saattaja-apu, pyykinhuolto ja virkistys ja yhteisöllisyyteen ohjaava toiminta.

Toimintaperiaatteet, joihin työmme perustuu ovat 1) ammatillisuus, 2) yhteistyö ja 3) turvallisuus——

Yritys voi ostaa alihankintaa, mutta toiminta ei perustu alihankinnalle.

Alihankkijoilta edellyttää voimassaolevaa toimilupaa ja rekisteröintiä soteriin.

2. Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Laadulliset edellytykset

perustuvat hoitajien ammattitaitoon ja työkokemukseen.

Hoidosuunnitelma on tehty ja perustuu todelliseen avun tarpeeseen ja kotisairaanhoito on lääketieteellisesti perusteltua.

Toiminnassa noudatetaan KäypäHoito suosituksia ja ammattieettisiä periaatteita.

Asiakas kokee olevansa kunnioitettu ja yhdenvertainen kaikkien kanssa ja kokee kuulluksi tulemista. Asiakkaalla on omahoitaja, jonka hän tuntee nimeltä ja jonka yhteystiedot hänelle on annettu. Omahoitaja tekee yhteistyötä vastuu sairaanhoitajan ja asiakkaan lääkärin kanssa.

Asiakas osallistuu luontevasti itseään koskevaan päätöksentekoon.

Asiakas osallistuu hoitokokouksiin, jotka koskevat häntä, sanoo mielipiteensä ja osallistuu päätöksentekoon. Asiakkaan mielipiteet ja kannanotot asioihin kirjataan muistioon.

Asiakas kokee henkistä, fyysistä, sosiaalista ja hengellistä turvallisuutta. Asiakkaaseen kohdistuvat uhkat ja riskit on kartoitettu ja ne on minimoitu.
Henkilöstö

Henkilöstö on koulutettu ja työkokemusta on tarpeeksi kotihoidon itsenäiseen työskentelyyn. Asiakas kertoo olevansa tyytyväinen hoitajiin. Hoitajat ovat luotettavia.

Hoitajien klinisten taitojen osaaminen on varmistettu.

Henkilöstö osaa seurata kotona olevia mahdollisia vaaroja ja reagoi niihin heti.

Laadunhallintaa tukevat ja käytännössä varmistavat riskien hallintaan olevat suunnitelmat: Perehdytys-, johon kaikki muut suunnitelmat sisältyvät, omavalvonta-, lääkehoidon- tietoturvallisuuden-, työturvallisuuden-,infektioiden torjunnan, terveydenhuollon laitteiden kunnossapito-, henkilöstö- ja työvuorosuunnitelmat. Toimintayksikön potilas- ja asiakasturvallisuus varmistetaan seuraamalla suunniteltuja toimenpiteitä joka päivä. Läheltä piti- ja vaaratilanteet kirjataan ja niitä käsitellään palaverissa. Mietimme yhdessä miten minimoidaan mahdolliset tulevat uhka- tai vaaratilanteet. Turvallisuuden ylläpitäminen on jatkuvaa työtä ja havaintoja tehdään koko ajan.

Asiakkaalta kysytään kirjallisesti kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyttä työhömmme.

Asiakkaalle annetaan hoito- ja palvelusuhteen alussa potilasasiavastaavan yhteystiedot ja yrityksen vastuuhenkilön yhteystiedot muistutuksen tekemistä varten.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Vastuu palvelujen laadusta on yrityksen sosiaali- ja terveydenhuollon vastuuhenkilöllä , vastaavalla sairaanhoitajalla Airen Jorgella ja yrityksen osakkailla. Vastuuhenkilö on vastuussa siitä, että kaikkien koulutus ja osaaminen on työn vaatimusten tasolla.

Vastuuhenkilö on vastuussa henkilöstön osaamisen lisäämisestä ja hoitosuunnitelmien olemassaolosta , henkilöstön riittävydestä ja täydennyskoulutuksesta.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaat tulevat hyvinvointialueen eri kuntien kotihoidon kautta. Kun otamme asiakkaan vastaan, olemme vastuussa asiakkaan kokonais-turvallisuudesta.

Pidämme siirtopalaverin yhdessä kotikunnan kotihoidon edustajan kanssa, jolloin asiakkaalla ja omaisilla on mahdollisuus kertoa, toivoa ja päättää monista asioista. Yhdessä teemme hoitosuunnitelman ja kirjaamme asiat. Selvyiden vuoksi sovimme myös mikä ei kuulu kotihoidon hoitajan työhön. Asiakkaalle ja hänen omaiselleen annetaan myös potilas- ja sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot, ja mitä palvelua häneltä saa.

Sovimme heti seurantalaverin tilaajan, omaisen ja asiakkaan kanssa . Asiakas saa antaa palautetta, ja voimme korjata toimintatapoja. Joka päivä on mahdollisuus palautteen, ja toivomusten esittämiseen, kun kirjaamme käynnin tapahtumia yhdessä.

Jokaiselle asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelman perusteella hoitosuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa. Käyntikohtaiset työtehtävät kirjataan käyntiohjeeseen kellonaikojen mukaan. Perehdytyksessä varmistetaan, että uusi työntekijä on ymmärtänyt yrityksen ja työryhmän toimintaperiaatteet ja käytöstavat (pelisäännöt / code of conduct).

Jos epäasiallista kohtelua esiintyy Epäasiallisesta käyttäytymisestä tulee ilmoittaa esihenkilölle, ilmoitusvelvollisuus 741/2023 29§ mukaan. Noudatamme tätä menettelytapaa kaikkia osapuolia kunnioittaen. Ilmoitus esihenkilölle tulee tehdä salassapitosäännösten estämättä heti, kun havainto on tehty. Mikäli esihenkilö ei ryhdy toimimaan asian suhteen, tulee havainnosta ilmoittaa valvovalle viranomaiselle.

Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeuksista hoitosuhteen alussa. Myös omainen saa opastuksen oikeusturvaan liittyen. Tämä on vastuuhenkilön vastuulla ja omahoitajan velvollisuus.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdon vapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Itsemääräämisoikeutta ei voida ottaa keneltäkään pois. Itsemääräämisoikeus ei saa kuitenkaan loukata muita tai aiheuttaa kenenkään fyysisen tai henkisen turvallisuuden heikentymistä.

Ikääntyneelle henkilölle voidaan määrätä julkinen edunvalvoja, jos hän on selvästi kykenemätön huolehtimaan asioistaan. Edunvalvoja määrätään taloudellisten asioiden hoitamiseen.

Ikääntyneen henkilön edunvalvoja voi päättää ikääntyneen hoitoon liittyvistä asioista vain, jos se on erikseen edunvalvonta päätöksessä mainittu, ja talouden hoidon lisäksi, määrätty.

Voimme tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta monin keinoin, jotka huomioimme hoitosuunnitelmaa tehtäessä. Jokaisen asiakkaan tai potilaan kohdalla suunnitelma on yksilökohtainen. Kuuntelemme asiakasta ja kunnioitamme hänen mielipiteitään ja toiveita hoitoon ja elämään liittyen. Erityistä huomiota kiinnitämme muistisairaahan asiakkaan toiveisiin ja mahdollisuuksiin osallisuuden toteutumiseksi. On tärkeää saada omaiset mukaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi. Muistisairas asiakas saattaa olla avoimempi esittämään toiveitaan omaiselle kuin hoitajalle. Annamme aikaa tuoda toiveet ja mielipiteet esiin.

Rajoittamistoimia ei käytetä. Jos sellainen tilanne syntyy asiakkaan aggressiivisuuden tai itsetuhoisuuden vuoksi otamme välittömästi yhteyttä terveysaseman päivystykseen tai sosiaalipäivystykseen, oikean avun saamiseksi. Asiakasta ei silloin jätetä yksin.

Huomioimme asiakkaan mahdollisen käytöshäiriön riskin. Varaudumme hoitosuunnitelmassa asiakkaan mahdolliseen tilanteeseen ja laadimme siihen valmiiksi toimintasuunnitelman siten, että asiakas ei tunne itseään uhatuksi tai loukatuksi. Hoitajilla on turvallinen olo.

Jälkipuinti rajoittamis tilanteesta käydään asiakkaan ja hänen omaisen kanssa. Työryhmässä tilanne käydään läpi luottamuksellisesti ja avoimesti. Tapahtuman läpikäyminen on oppimista varten, toimintatapojen muuttamista paremmaksi.

Muistutuksen vastaanottaa vastuhenkilö: Sh Airen Jorge p. 044 327 0235 e-mail: airen.jorge@gmail.com tai toimitusjohtaja Marichu Dalagunan p. 044 9899 783 e-mail: ebunalomarichu@hotmail.com

Kaikille potilasasiavastaaville on mahdollista lähettää turvapostia, ohjeet löytyvät netissä.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue: +358 38192504, tai voit asioida verkossa turvasähköpostissa. Yhteystiedot löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtäviin kuuluu

- neuvoa ja ohjata asiakasta potilaslain soveltamiseen liittyen
- avustaa asiakasta asian saamisessa vireille muistutus-, kantelu-, potilasvahinko- ja lääkevahinko asiana tai vahingonkorvaus asiana ja antaa tietoa menettelystä.

2.4 Muistutusten käsittely

Kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Ne käydään tapauskohtaisesti(syyt ja seuraukset) läpi. Kaikkia osapuolia kuunnellen, ja toiminnan tapoja korjataan niistä saatujen todellisten tietojen, kokemusten ja ohjeiden mukaan.

Kirjaamme muistutuksen epäkohdat ja mahdollisen positiivisen palautteen. Mietimme miten saamme korjattua epäkohdat ja vahvistamme myönteisen palautteen toimintoja. Haluamme oppia jokaisesta muistutuksesta ja kehittyä ammatillisesti ja myös ihmisinä.

Tallennamme kaikki muistutukset ja niiden käsittelyn muistiot sekä kehittämistoimet ja oppimistapahtuman.

Sovimme milloin arvioimme muutoksen / oppimisen onnistumista ja laitamme päiväyksen kalenteriin.

2.5 Henkilöstö

Yrityksessä työskentelee 1 sairaanhoitajaa ja 4 lähihoitaja sekä toimistossa 1

Kaikilla on kokemus kotihoidon työstä

Yritys ei käytä vuokratyövoimaa eikä alihankkijoita. Yritys tarjoaa muille alihankintana ostettavaa palvelua ja vuokraa omaa henkilöstöä. Oman henkilöstön vuokraaminen voi perustua asiakkaan puhumaan kieleen. Hoivalinkki Oy:ssä voidaan hoitaa 11 eri kielellä.

Valviran Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet ovat: suoritettu tutkinto ja

rekisteritodistus, aiemmat työpaikat, mahdolliset suosittelijat ja kokemus kotihoidosta, kielitaito. Lain 741/2023 28§ perusteella pyydämme myös nähdä rikosrekisteriotteen kaikilta palkattavilta.

Ammattioikeudet tarkastetaan valviran julkiterhikki rekisteristä.

Kaikki työntekijät näyttävät todistukset tutkinnon suorittamisesta. Lisäksi varmistamme osaamisen aikaisemman työkokemuksen perusteella ja tarkistamalla perehdytyksen yhteydessä kliinisten taitojen osaamisen ja kokemuksen.

Kielitaito (suomen kieli) selviää haastattelussa, ja kirjoittaminen testataan kirjoittamalla.

Kielitaito korostuu kaikkien asiakasryhmien kanssa kanssakäymisessä.

Yrityksellä on perehdytysuunnitelma, joka käydään läpi uuden

työntekijän kanssa. Perehtymisaika on kaikkiaan kuukausi.

Omavalvontasuunnitelma ja siihen liittyvät muut toimintaa ohjaavat turvallisuutta varmistavat suunnitelmat käydään läpi perehdytyksessä.

Perehdytyksessä on erikseen huomioitava, että hoitaja voi mennä toiseen yritykseen “vuokratyöläiseksi” ja työskentelee muun työnantajan työnjohdon alaisena ja suunnitelmien mukaisesti.

Opiskelijat otetaan mielellään vastaan, jos heillä on riittävästi

opintoja suoritettuna. Heille nimetään ohjaaja, eivätkä opiskelijat toimi koskaan yksin asiakkaan kanssa. Opiskelijat otetaan vain työssä harjoittelua varten.

Riittävät opinnot kotihoidon työtä varten on määritelty lääkehoidon suunnitelman yhteydessä (opintopisteet, suoritettut kurssit ja käytännön harjoittelut).

Asiakkaan kotona kerromme asiakkaalle opiskelijan olevan mukana.

Asiakkaalla on oikeus tietää kuka häntä hoitaa. Asiakkaalla on myös oikeus kieltää opiskelijan mukana olo.

Ohjaaja valvoo opiskelijaa, he työskentelevät yhdessä. Ohjaajana toimii

vain valmistunut lähihoitaja tai sairaanhoitaja, jonka oma osaaminen vastaa työn vaatimuksia.

Mikäli huomaamme puutteita hoitajan työn suorittamisessa, otamme asian esiin ja puhumme siitä ja ohjaamme työpaikalla parempaan suoritukseen tai kehotamme täydennyskoulutukseen.

Kaikki suorittavat täydennyskoulutusta vuosittain, ja tarvittaessa useammin.

Asianmukainen työskentely ja osaaminen varmistetaan hoitotyön kirjauksia ja toimintakyvyn kehitystä seuraamalla sekä asiakastyytyväisyyskyselyillä.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön määrää varmistetaan koko ajan seuraamalla työaikajärjestelmää. Joka vuoroon tulee riittävästi henkilöstöä ja hoitaja vahvuus / hoitajien työtunnit vastaavat asiakkaiden käyntien ja välilliseen työhön kuluvia tunteja. Siitä voidaan laskea mitoitusta hoitajaa per asiakas.

Mikäli sijaista esim sairaustapauksessa ei saada, voi oma henkilöstö tehdä lisätyötä ja saada ajan vapaana, kun sijainen saadaan. Asiakas ei jää koskaan hoitamatta.

Jatkuvuuden hallinnassa huomioidaan palvelun jatkuvuus myös muissa poikkeavissa tilanteissa.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Monialainen yhteistyö toteutuu asiakkaan hoitotyön koordinoinnissa. Kaikilla asiakkailla on omahoitaja, joka koordinoi asiakkaan hoitotyötä.

Omahoitaja pitää yhteyttä mm. fysioterapeuttiin, kotihoitoon kunnassa, lääkäriin ja sopii palaverit asiakkaan tarpeista lähtien.

2.8 Toimitilat ja Välineet

Yrityksellä on "kotitoimisto", kunnes toimilupa saadaan ja työt todellisuudessa aloitetaan. Lähes kaikki työ tehdään aluksi muun palveluntuottajan alihankintana tai vuokratyönä, jolloin käytämme heidän toimistoja ja potilasrekisteriä kun kirjaamme.

Varsinainen työ tehdään asiakkaan kotona, joka on osa fyysistä työympäristöä.

Työ on kotihoitoa ja tehdään asiakkaan kotona. Kotikäynneillä tarvittavat terveydenhuollon laitteet ovat yksinkertaisia verenpainemittarit, lämpömittarit, happi saturaatiomittarit, verensokerimittarit, Pika crp ja INR-mittarit, jotka tulevat yrityksen laiterekisteriin. Laitteista

huolehditaan jatkuvasti suunnitellun mukaan kalibroinnit ja paristojen vaihdot.

Osa laitteista voi olla on palvelua ostavan yrityksen laitteita ja ko yrityksen laiterekisterissä.

Haavahoidoissa ja muissa pienissä toimenpiteissä käytetään kertakäyttöisiä välineitä.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kaikki kotihoidossa käytettävät terveydenhuollon laitteet ovat asiakaskohtaisesti hankittuja. Ne tulevat joko kunnan apuvälineinä tai asiakkaan omana hankintana.

Laitteiden huollosta ja kunnossapidosta vastaa laitteen toimittaja, joka myös opastaa uusien laitteiden käyttöön.

Asiakas / potilassuhteen alussa luetteloidaan asiakaskohtaiset laitteet ja varmistetaan käytön osaaminen. Varmistamme myös minne vikailmoitukset tehdään ja mistä saadaan korvaava laite, jos se on tarpeen.

Terveydenhuollon laitteista on vastuussa Jarmo Soikkeli p.

Vikailmoitukset terveydenhuollonlaitteista tehdään Fimeaan osoite:

laitevaarat@fimea.fi ja kiireellisissä tapauksissa p. 029 522 3341

Tietojärjestelmiä ovat potilas/ asiakastietojärjestelmät, joihin kirjataan asiakkaan hoitoon liittyvät tiedot. Potilastietojärjestelmän avulla seurataan myös asiakkaiden luona tehtävien käyntien täsmällisyyttä ja toiminnan luotettavuutta.

Työaikajärjestelmä on työvuorojen suunnittelua ja palkanlaskentaa varten.

On mahdollista, että potilastietojärjestelmä ei ole yrityksen hallinnassa vaan palvelun ostajan järjestelmää käytetään rekisterin käyttäjänä, jolloin ohjelman turvallisuudesta vastaa rekisterinpitäjä.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu 10/2024.

Hoivalinkki Oy:ssä on tehty sopimus DomaCare asiakastietojärjestelmän käyttöön otosta. Se on yhdistettävissä Kanta- palveluun, reseptikeskukseen, Kelan palveluihin ja THL RAI- arviointiin.

Rekisterinpitäjän vastuut ja oikeudet on huomioitu ohjelmien käyttöoikeuksien eri tasoja hyväksi käyttäen.

Ostopalveluissa palveluntuottajalla on oma järjestelmä, johon kirjaukset ja mm. RAI- arviot tehdään. Palveluntuottaja vastaa henkilöstön osaamisesta ja tietosuojan toteutumisesta.

Tietojärjestelmien oleellisesta poikkeamasta tulee ilmoittaa heti vastuuhenkilölle tai tietoturvallisuudesta vastaavalla henkilölle, joiden velvollisuus on reagoida suoraan ohjelmiston toimittajalle. Kaikki perehtyvät tilanteen vaatimaan toimintaan - laitteita ei saa käyttää ennen kuin ne on varmistettu tietoturvalisiksi.

Tilanteessa, jossa teknologian käyttö on estynyt, noudatetaan jatkuvuuden hallinnan ohjeistusta manuaalisesta tietojen käsittelystä ja korjaamisesta. Kaikkien asiakkaiden kotihoidon käynti ohjeet on myös manuaalisessa muodossa palveluntuottajan toimiston lukituissa tiloissa, jos mobiililaitteiden käyttö ei ole mahdollista.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu 10/ 2024.

Lääkehoidon suunnitelmasta vastaa vastuuhenkilö, SH Airen Jorge ja sen allekirjoittaa hänen kanssaan yhteistyössä toimiva lääkäri Mats Rönneck.

Kotihoidossa ei ole rajattua lääkevarastoa.

2.11 Asiakas- ja potilastiedon käsittely ja tietosuoja

Asiakastietojen käsittelystä vastaa vastuuhenkilö.

Tietosuojavastaavana on Jarmo Soikkeli p. s-posti:

Tietosuoja loukkaus käsitellään perehdytyksessä. Toimintaohjeet tietosuoja loukkauksen tapahtuessa selitetään kaikille ja ohje ilmoituksen tekoon jaetaan jokaiseen hoitolaukkuun.

Kaikki yhtiössä työskentelevät allekirjoittavat ymmärtävänsä kirjaamisen merkityksen ja vaitiolositoumuksen. Kaikille on selvitetty, että tietosuojarikkomus tai - rikos on rangaistava teko.

Vain yrityksen työntekijät saavat tunnukset järjestelmiin, joita käytetään asiakastietoja kirjattaessa.

Tietosuojavastaava on vastuussa siitä, että jokainen sijainen saa tunnukset, kun työ alkaa. Ne muutetaan passiiviseen olotilaan , kun sijaisuus päättyy. Sijaiset eivät saa käyttää tai ladata ohjelmaa omaan puhelimeen. Kaikki käyttävät työpuhelimia.

Alihankintatöissä sovitaan palvelun ostajan kanssa sopimuksessa kuka käyttää ja kenen omistamia puhelimia. Pääasia on, että työhön käytettäviä puhelimia ei käytetä muuhun kuin työntekoon. Eikä niitä käytä muut kuin laitteen haltija.

Kaikilla on työ- ja henkilökohtainen puhelin erikseen. Puhelinten käytöstä on erikseen mainittu tietoturvasuunnitelmassa ja jatkuvuudenhallinnassa sunnitelmassa.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

- asiakkailta ja heidän omaisiltaan kerätää palautetta lomakkeella kaksi kertaa vuodessa
- Palvelun ostajalta / tilaajalta saadaan palautetta yhteistyö palaverissa.

Kaikki palaute huomioidaan mahdollisimman tarkasti ja käydään yhdessä läpi. Hyviä palautteen asioita pyritään vahvistamaan ja huonoista palautteista pyritään oppimaan. Työryhmä käy yhdessä läpi huonot palautteet ja pohditaan oppimistapa/ -menetelmät ja oppimisen aikataulu.

Hyvä palaute huomioidaan myös kehittämistyössä esimerkkinä ja voimavarana.

3. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskien hallinnasta vastaa vastuuhenkilö yhdessä muiden yrityksen omistajien kanssa.

Riskien hallinta on kolmella tasolla: työntekijään , asiakkaaseen ja toimintaympäristöön / toimitiloihin kohdistuvat riskit

Asiakas/ potilasturvallisuuden pyritään työn eri osalueiden turvallisuutta varmistamalla suunnitelmallisesti (lääkehoitosuunnitelma, infektioiden torjunta, laitteiden kunnossapito- , tietoturvallisuuden hallinnalla ja suunnittelulla, henkilöstön riittävyydellä ja korkealla ammatillisella osaamisella) Asiakkaan toimintakyvyn vaihdellessa myös riskit vaihtelevat ja muuttuvat. Siksi joka päivä on seurattava asiakkaan toimintakykyä, kirjatta siitä ja tehtävä muutoksia aiempaan.

Organisaatiomme toiminnan suunnittelussa huomioidaan toiminnan tavoitteet, päätöksentekotapa ja toteutuksen tapa ja mahdollisuudet.

Palveluntuottajan organisaation riskejä ovat

- 1) Puutteellinen tai epäselvä vastuunjako johtuu usein puutteellisesta tai kokemattomasta johtamisesta, jolloin tehtävien delegointi ja vastuun kantaminen jää epäselväksi. Seuraa helposti tilanne, jossa kukaan ei tiedä mitä tehdä.
- 2) Samankaltainen tilanne seuraa, kun toimintaan liittyvät prosessit on kuvattu puutteellisesti tai ei ollenkaan ja resurssit suunnataan väärin jo toimiviin osa-alueisiin ja kehittämis toiminnot jäävät tekemättä.
- 3) Perehdytys työhön ja toimintaperiaatteisiin puuttuu, jolloin oleellinen tieto työn suorittamiseen puuttuu.
- 4) Yrityksen sisäinen tiedottaminen on puutteellista ja yrityksen ulkopuolelle sitä ei ole lainkaan.
- 5) Koneet ja laitteet jäävät ilman huoltoa, jolloin työympäristön ongelmat eivät poistu vaan kasautuvat laitteiden rikkoutuessa ja uusia odotellessa.
On riski, että viallinen tai heikoilla paristoilla toimiva mittaus laite antaa väärän tuloksen, joka jotöksiin asiakkaan hoidossa.

Hoivalahti Oy:llä on laiterekisteri omista laitteista. Rekisterissä on maininta paristojen vaihdosta ja huollon ajankohdasta. Laiterekisterin päivittäminen ja laitteiden huollosta muistuttaa laitevastaava Jarmo Soikkeli.

Asiakkaaseen / potilaaseen kohdistuvat riskit, mahdolliset poikkeamat

Lähes kaikki yrityksen riskit ovat johtamiseen liittyviä asiakkaan ja työntekijöiden hyvinvointiin kohdistuvia riskejä ,jolloin ne ovat yrityksen toimintaan kohdistuvia riskejä.

Fyysinen ympäristö, asiakkaan koti

- järjestelmät ja laitteet joihin kohdistuu toiminnallisia häiriöitä ja vikoja->

Huolehditään suunnitelmallisesti sähköisten ohjelmistojen toimivuudesta ja suojauksesta tietoturvasuunnitelman mukaan. Terveysthuollon laitteiden rekisteri ja kunnossapito- ohjelma.

Hyvä perehdytys perehdytysuunnitelman mukaan jokaiselle henkilöstön jäsenelle.

- Tiedot, osaaminen ja perehdyttäminen

Varmistetaan jokaisen osaaminen omaan tehtäväänsä, hyvä perehdytys ja varmistetaan että kaikki ymmärtävät asiat ja käsitteet samalla tavalla.

Työryhmän toiminta ja tiimityö

-

Epäselvä työnjako ja vastuunjako päivittäisessä toiminnassa asiakastyössä. Heikko työilmapiiri , työn ohjaus ja valvonta, jolloin epäkohta kohdistuu asiakkaaseen. =>

Työryhmä pitää palaverit sovituksi ja rakentaa keskuudessaan hyvän työilmapiirin, jossa virheen tekeminen voidaan tunnustaa ja oppia siitä.

Johtaminen perustuu osaamiseen ja yhdenvertaisuuden kunnioittamiseen.

- Ohjeet ja toimintatavat

Vaaratapahtuma voi koitua puutteellisista ja epäselvistä työohjeista, ohjeita tulkitaan soveltamalla helpommalla tavalla kuin ohje on. Hoitajan tulkinta ohjeen mukaisesta toiminnasta poikkeaa alkuperäisestä ohjeesta ja väärä tulkinta aiheuttaa vaaratilanteen.

Varmistetaan, että kielitaito ei ole este ymmärtää oikeat toimintatavat.

- Asiakkaasta saadaan vain osa tiedoista, tai tiedot eivät välity dokumentaatiosta hoitajalle

=> Varmistetaan, että kaikkien saama tieto on samansisältöinen, ohjeet kaikkien ymmärrettävissä samalla tavalla, ja kaikki kuittaavat saaneensa, tiedon.

Lääkepoikkeamat, sairauteen liittyvät ennalta arvaamattomat riskit, asiakkaan väkivaltaisuus, heikko kommunikaatio ja muut asiakkaan henkilöön liittyvät aiheet ja väärät tulkinnat.

=> varmistetaan , että asiakkaasta on saatu kaikki tieto ja kartoitetaan myös potentiaaliset vaikeat tilanteet ja valmistaudutaan niihin.

Riskienhallinnassa riskin suuruus ja vaikutus arvioidaan asiakkaalle, hoitajalle ja palveluntuottajalle koituvan uhkan mukaan. Riskien hallinnassa tavoitellaan kaikkien osapuolien kannalta mahdollisimman pientä hyväksyttävää riskiä.

3.2 Riskien hallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevät epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskejä pyritään hallitsemaan hyvällä suunnittelulla ja henkilöstön kouluttamisella, perehdyttämällä yrityksen riskienhallinnan suunnitelmiin. Perehdyttämällä ja lisäkoulutuksella, jolloin henkilöstö osaa tunnistaa riskin ja ilmoittaa siitä esihenkilölle joka aloittaa riskin pienentämisen.

Epäkohta ilmoitus esihenkilölle. Jos esihenkilö ei aloita toimia riskin pienentämiseksi, ilmoitus tehdään valvontaviranomaiselle. Henkilöstö on ohjattu ja perehdytetty ilmoitusmenettelyyn (valvontalain 741/2023 29§ mukaan).

Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäännösten estämättä eikä ilmoittajaan saa kohdistua kielteisiä toimia.

- Vaara tunnistetaan, siitä ilmoitetaan esihenkilölle, tehdään vaaran luokittelu ja riskin vaikuttavuuden arviointi, johon päätös jatkotoimista perustuu, seuranta ja arviointi. Jos tunnistetaan selvä vaara, tulee esihenkilön puuttua asiaan heti.
- Henkilöstön perehdytyksessä huomioidaan ilmoitusvelvollisuus ja -oikeus. Myös ohjeet ilmoituksen tekemiseen.
Epäkohta voi koskea asiakasta ja asiakkaan saamaa palvelua, henkilöstöä tai palveluntuottajaa , muuta palveluntuottajaa (alihankkijaa).
Asiat käsitellään aina työryhmänä

Asiaa käsitellään työryhmän keskeisessä palaverissa, jolloin kaikki osallistuvat ja voidaan oppia asiasta suoraan, päättää mitä toimia muutetaan ja/ tai päättää mitä lisäkoulutusta tarvitaan.

Kaikki valvontaviranomaisen selvityspyynnot, ohjaus ja päätökset käsitellään koko henkilöstön kanssa. Niistä tehdään tarvittavat muutokset työtapoihin ja päivitetään asiaa koskevat suunnitelmat. Tiedotetaan kaikille muutoksista. Niitä käsitellään myös jatkossa yrityksen verkkosivuilla omavalvonnan seurannassa.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Palveluntuottajalla on useita riskienhallinnan suunnitelmia. Niitä jokaista seurataan päivittäisessä työssä. Kirjaamme kaikki asiakasta koskevat asiat asiakaspotilastietojärjestelmään ja erilliseen poikkeama tilastoon aiheiden perusteella.

Seuraamme lääkepoikkeamia, infektioita, asiakkaan kaatumisia, henkilöstön työtapaturmia, laiterikkoja, tietoturvallisuutta, asiakaskäyntien suunniteltujen käyntiaikojen toteutumista ja asiakastyytyväisyyttä. Perehdytykseen kuuluu tutustua kaikkiin niihin ja antaa lukukuittaus.

Vaara- ja haittatapahtumien raportointi voidaan tehdä suullisesti heti, kun havainto on tehty. Lisäksi havainnon tekijä tekee siitä kirjallisen ilmoituksen esihenkilölle. Vaarasta tai uhasta riippuen siitä tiedotetaan heti kaikille.

Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan yhteisellä koulutuksella ja jatkuvalla riskien ja epäkohtien keskustelulla. Käymme myös keskustelua siitä mitkä riskit voidaan hyväksyä ja millä tasolla olevat riskit eivät ole poistettavissa.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Pääsääntönä on, että yritys tuottaa palvelua suoraan hyvinvointialueelle ostopalvelusopimukseen perustuen.

Yritys ei osta palveluja, mutta voi tuottaa alihankintasopimuksella muulle palveluntuottajalle tai yksityisille asiakkaille palvelut. Yritys voi myös vuokrata henkilöstöään.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yrityksen johto / vastuuhenkilö vastaa jatkuvuuden hallinnasta, suunnittelusta ja koulutuksen järjestämisestä. Jatkuvuuden Hallintaan on suunnitelma ja ohjeita päivätty 15.10.2024 .

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi perehdytyksessä kokonaisuutena. Myös omavalvontaan liittyvät muut suunnitelmat kuten infektioiden torjunta, lääkehoito ja riskien tunnistaminen ja - hallinta.

Kaikista omavalvontaa koskevista muutoksista kerrotaan henkilöstölle palaverissa ja annetaan OVS päivitetty versio paperisena kaikkien hoitolaukkuun.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma tulee nähtäville yrityksen verkkosivuille julkisesti.

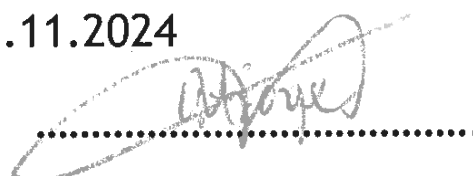
Se on myös palveluja mahdollisesti ostavan yrityksen tiloissa.

Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan vähintään 4kk välein, ja tehdään muutoksia tarvittaessa. Havainnoista ja muutostarpeesta kerromme verkkosivuilla.

Vastuuhenkilö on vastuussa siitä, että äkilliset toiminnan muutokset ja päivittämisen tarpeet tulee kirjattua omavalvontaan.

Paikka ja aika Nastola 25.11.2024

allekirjoitus



Airen Jorge SH amk

